



Fondo Multilateral de Inversiones  
Miembro del Grupo BID

# REPORTE DE ESTADO DEL PROYECTO

JULIO 2015 - DICIEMBRE 2015

## SECCIÓN 1: SÍNTESIS DEL PROYECTO

**NOMBRE DEL PROYECTO:** Inclusion financiera en Republica Dominicana

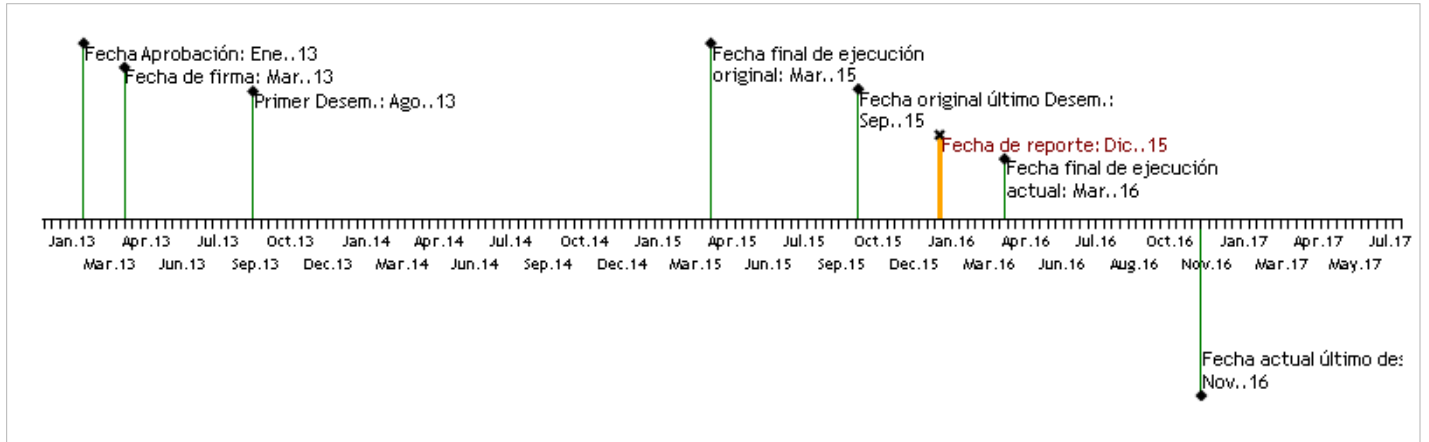
Nro. Proyecto: DR-M1039 - Proyecto No.: ATN/ME-13702-DR

**Propósito:** Desarrollar un modelo de negocios adecuando productos de captación de recursos al perfil de los beneficiarios del Programa de Solidaridad en el Distrito Nacional (Santo Domingo).

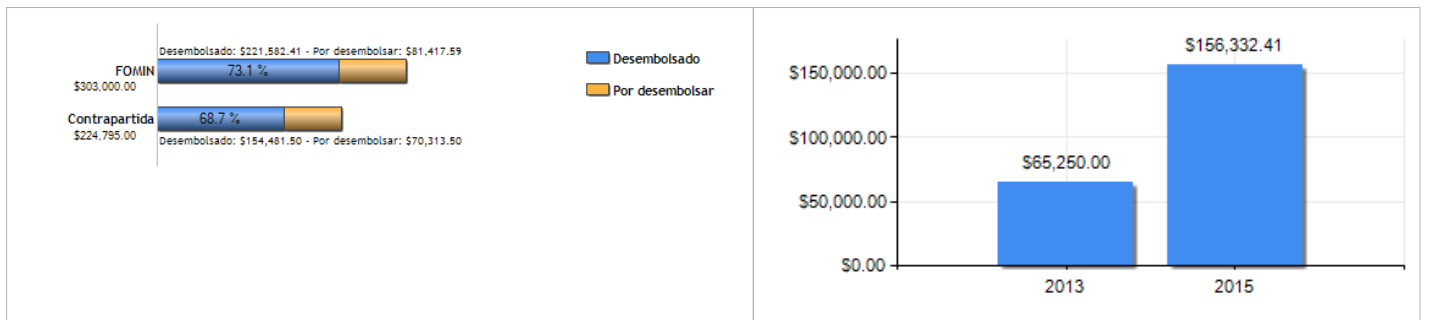
**País Administrador:** REPÚBLICA DOMINICANA  
**País Beneficiario:** REPÚBLICA DOMINICANA

**Agencia Ejecutora:** ASOCIACION LA NACIONAL DE AHORRO Y PRESTAMO  
**Líder equipo de diseño:** NATASHA BAJUK  
**Líder equipo de supervisión:** SMELDY RAMIREZ

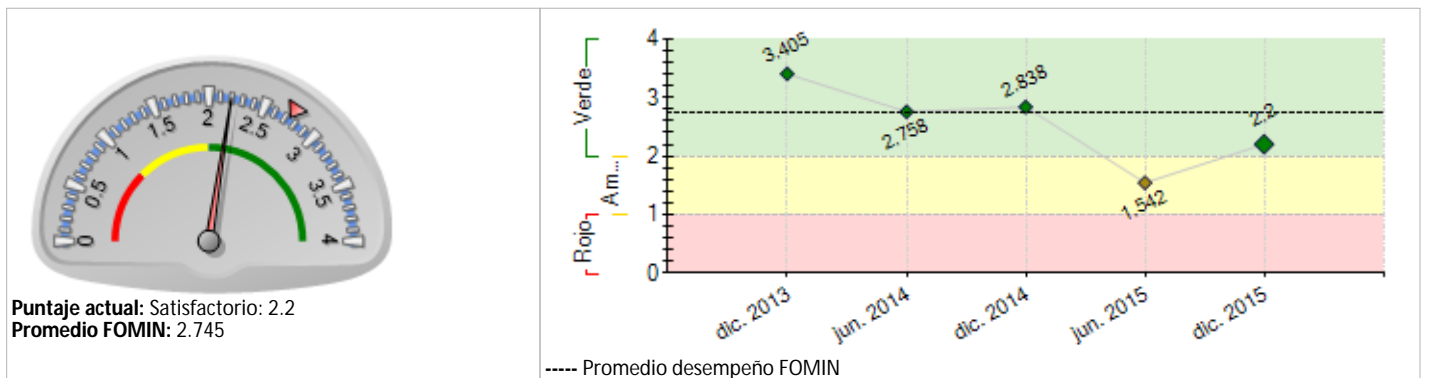
### CICLO DEL PROYECTO



### RECURSOS



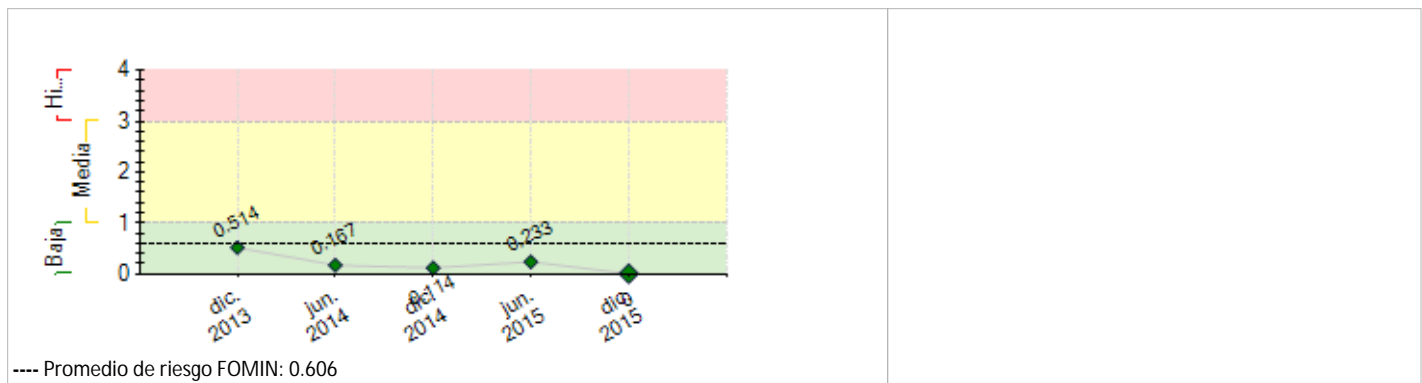
### PUNTAJE DE DESEMPEÑO



### RIESGOS EXTERNOS

#### CAPACIDAD INSTITUCIONAL

**Riesgo**  
**Administración Financiera:** Media  
**Adquisiciones:** Baja  
**Capacidad Técnica:** Baja



## SECCIÓN 2: DESEMPEÑO

### Resumen del desempeño del proyecto desde el inicio

**Resultados Importantes:** a) **Componente 2.** Implementación Programa Educación Financiera sobrepasando la meta en 4%. b) **Componente 1.** Firma acuerdo con Bco Unión para pago remesas. Firma 2 contratos: More Money Transfer y remesadora Italcambio para pago remesas de MoneyGram. c) **Componente 3.** Afiliación 85 comercios a la red Subagentes Bancarios Caja Fácil. d) **Hitos:** Cumplimiento # 5, 6, 7, 8. e) **Indicadores Marco Lógico:** Superación meta global de 5,600 a 6,603 beneficiarios solidaridad bancarizados a través de los productos desarrollados por el proyecto en 6 meses de la oferta. Superación indicador clientes nuevos, 6,057 de los beneficiarios abrieron su cuenta de ahorro por primera vez de acuerdo a registros de La Nacional. 2,102 beneficiarios realizan al menos una transacción mensual. Ahorro Programado se bancarizaron 720 beneficiarios de la meta de 840. **Principales Actividades Componente 1.** Estudio de mercado realizado al segmento para la adecuación de los Productos y el material educativo adaptado al vocabulario utilizado por el segmento. **Componente 2.** Capacitaciones desde Julio a Diciembre con el apoyo del gobierno con 186 talleres con 13,010 capacitados de manera presencial (84% mujeres). **Componente 3.** La consultoría para crear canal Subagente Bancario incluyó una estrategia integral de atención al segmento inclusivo de manera sostenible. La creación unidad de remesas y la firma con remesadoras. **Riesgos y obstáculos más relevantes:** dilación de la firma con el gobierno para iniciar capacitaciones. Dilación No Objeción del regulador para autorizar comercios como Subagentes. El retraso en la oferta de los productos. A nivel tecnológico el servicio de remesas posee un dimensionamiento extenso de tiempo, pues cada empresa posee plataformas diferentes de conexión. La firma con remesadoras conlleva proceso profundo de cumplimiento y debida diligencia de ambas partes. Para asegurar la sostenibilidad se integró la atención al segmento en la organización, ofertando los productos inclusivos y de crédito al segmento vía las sucursales, ventas cruzadas, bancarización a través del canal Stand Móvil, captando una gran masa de clientes que usarán el Canal Subagente para hacer sus operaciones financieras y de alto tránsito como pago de servicios, recargas telefónicas para dar sostenibilidad y abaratar los costos de atención al segmento.

### Comentarios del líder de Equipo de Supervisión

De acuerdo con los comentarios de la Agencia Ejecutora

### Resumen del desempeño del proyecto en los últimos seis meses

Los resultados más importantes del último semestre fue la capacitación financiera a 13,010 beneficiarios, de los cuales se bancarizaron 6,606. La firma de 3 acuerdos con remesadoras y el logro de 86 subagentes bancarios operando. Las áreas con mayores dificultades: Autorización del regulador para fungir como subagentes bancarios a diferentes comercios, por lo que se hicieron reuniones con el regulador. Con respecto a los talleres educativos, la mala coordinación de algunos supervisores comunitarios del Programa Solidaridad, causó la cancelación de alrededor 40 talleres, que se re-programaron. Con la empresa consultora para implementar el Programa Educativo hubo dificultades con respecto a algunos facilitadores, de los cuales se retiraron 2 por incumplimiento del guion y metodología establecida, exigimos una mejor supervisión. El mayor retraso estuvo en las evaluaciones y dimensionamiento del área de tecnología para la conexión a las empresas remesadoras. Acciones críticas: cumplimiento de los indicadores principales del proyecto con respecto a los depósitos mensuales y balance mensual de los clientes captados. Evaluación adicional a las encuestas realizadas a los participantes de los talleres para evidenciar los indicadores de educación financiera y la salida del servicio de remesas para bancarizar a los beneficiarios solidaridad que sean receptores. También especial esfuerzos en implementar el plan de marketing para apoyar el cumplimiento de los indicadores faltantes.

### Comentarios del líder de Equipo de Supervisión

De acuerdo con los comentarios de la Agencia Ejecutora

El desempeño ha sido satisfactorio, en los próximos meses se estará extendiendo el proyecto con la finalidad de cumplir las últimas metas pendientes para el logro de los objetivos planteados. Se ha superado la meta de capacitación financiera a los beneficiarios de solidaridad, así como también la apertura de los corresponsales no bancarios habilitados para ofrecer los productos y servicios financieros desarrollados por el proyecto. Se espera que la entidad en los próximos meses culmine con las actividades pendientes especialmente la relativa a captación de los receptores de remesas.

## SECCIÓN 3: INDICADORES E HITOS

Indicadores	Línea de base	Intermedio 1	Intermedio 2	Intermedio 3	Planificado	Logrado	Estado	
<b>Propósito:</b> Desarrollar un modelo de negocios adecuando productos de captación de recursos al perfil de los beneficiarios del Programa de Solidaridad en el Distrito Nacional (Santo Domingo).	R.1	Número de beneficiarios de solidaridad que abrieron al menos un (1) producto de ahorro	0			5600	6603	
					Mar. 2016	Dic. 2015		
	R.2	Número de clientes que utilizan los productos de ahorro desarrollados que realizan al menos una (1) transacción de depósito mensual	0			2800	416	
					Mar. 2016	Dic. 2015		
	R.3	Número de personas abren una cuenta de ahorros por primera vez	0			1100	6058	
					Mar. 2016	Dic. 2015		
	R.4	Número de personas mantienen un balance promedio	0			1600	383	

		mensual ahorrado mayor a US\$12.00		Mar. 2016	Dic. 2015	
R.5	Número de beneficiarios de remesas que utilizan al menos un (1) producto de ahorro desarrollado.	0		140	0	
R.6	Número de beneficiarios que comprenden los elementos de un plan de ahorro, luego de participar en el programa de educación financiera	0		12600	32	
R.7	Número de beneficiarios de solidaridad que pueden preparar un plan de gastos luego de participar en el programa de educación financiera.	0		6300	239	
R.8	Número de beneficiarios de remesas que cuentan con productos de ahorro desarrollados por el proyecto	0		280	0	

<b>Componente 1:</b> Productos de ahorro y servicios financieros para beneficiarios de Solidaridad desarrollados. <b>Peso:</b> 39% <b>Clasificación:</b> Satisfactorio	C1.11	Número de productos de ahorro y servicios financieros ajustados para beneficiarios del Programa Solidaridad	0			3	3	Finalizado
	C1.12	Estudio de demanda desarrollado	0			1	1	Finalizado
	C1.13	Plan de mercadeo y comercialización desarrollado	0			1	1	Finalizado
	C1.14	Número de personas de sucursales y de oficinas móviles capacitados en el manejo de los productos desarrollados	0			62	166	Finalizado
	C1.15	Número de productos y servicios financieros vinculados al pago de remesas desarrollados	0			2	0	Atrasado
	C1.16	Número de acuerdos realizados con empresas de envío y pago de dinero (proveedores de transferencia de remesas)	0			5	3	Finalizado
	C1.17	Número de talleres al persona de las sucursales y de oficinas móviles realizados	0			4	6	Finalizado
						May. 2014	Abr. 2015	

<b>Componente 2:</b> Capacitación a beneficiarios de Solidaridad sobre características, uso y beneficios de los productos y servicios financieros desarrollados. <b>Peso:</b> 19% <b>Clasificación:</b> Satisfactorio	C2.11	Módulos de sensibilización financiera desarrollados	0			2	3	Finalizado
	C2.12	Materiales de capacitación desarrollados	0			2	2	Finalizado
	C2.13	Talleres realizados	0			315	186	Finalizado
	C2.14	Número de beneficiarios de Solidaridad reciben información sobre características, uso y beneficio de los productos y servicios financieros	0	5000	Mar. 2014	12600	13010	Finalizado

<b>Componente 3:</b> Productos y servicios financieros para los beneficiarios de Solidaridad incorporados a la red de distribución. <b>Peso:</b> 42% <b>Clasificación:</b> Satisfactorio	C3.11	Software tecnológico vinculando corresponsales no bancarios a la ALNAP desarrollado	0			1	1	Finalizado
	C3.12	Número de corresponsales no bancarios habilitados para ofrecer los productos y servicios financieros desarrollados por el proyecto	0			25	96	Finalizado
	C3.13	Número de oficinas móviles establecidas para la apertura de nuevas cuentas.	0			1	9	Finalizado
	C3.14	Número de corresponsales no bancarios habilitados para ofrecer los productos y servicios financieros desarrollados por el proyecto	0			75	97	Finalizado
	C3.15	Número de compañías remesadas captando remesas pagadas en red ALNAP	0			5	3	Finalizado
	C3.16	Número de corresponsales no bancarios capacitados	0			150	96	Atrasado

<b>Componente 8:</b> Conocimiento y comunicación estratégica <b>Peso:</b> 0% <b>Clasificación:</b> Satisfactorio
--

Hitos	Planificado	Fecha Vencimiento	Logrado	Fecha en que se logró	Estado
H1	8	Ago. 2013	8	Ago. 2013	Logrado
H2	3	Sep. 2014	3	Sep. 2014	Logrado
H3	62	Abr. 2015	166	Mar. 2015	Logrado
H5	1600	Jun. 2015	1633	Jun. 2015	No aceptado
H8	50	Jun. 2015	85	Sep. 2015	Logrado tarde
H6	3	Sep. 2015	3	Dic. 2015	Logrado tarde
H7	12600	Oct. 2015	13010	Dic. 2015	Logrado tarde

[\*] Indica que el hito ha sido reformulado

#### FACTORES CRÍTICOS QUE HAN AFECTADO EL DESEMPEÑO

[No se reportaron factores para este período]

#### SECCIÓN 4: RIESGOS

#### RIESGOS MÁS RELEVANTES QUE PUEDEN AFECTAR EL DESEMPEÑO FUTURO

	Nivel	Acción de mitigación	Responsable
1. El entorno político y social no se ha mantenido favorable para la ejecución del proyecto con población del sector urbano y rural.	Baja	...	Project Guest
2. No se mantiene la estabilidad	Baja	...	Project Guest

macroeconómica de la RD

3. No se mantiene la estabilidad del flujo de remesas provenientes de los principales países emisores (E.E.U.U. y España)

Baja

...

Project Guest

**NIVEL DE RIESGO DEL PROYECTO:** Baja **NÚMERO TOTAL DE RIESGOS:** 7 **RIESGOS VIGENTES:** 3 **RIESGOS NO VIGENTES:** 3 **RIESGOS MITIGADOS:** 1

## SECCIÓN 5: SOSTENIBILIDAD

**Probabilidad de que exista sostenibilidad después de terminado el proyecto:** MP - Muy Probable

### FACTORES CRÍTICOS QUE PUEDEN AFECTAR LA SOSTENIBILIDAD DEL PROYECTO

*[No se reportaron factores para este período]*

#### Acciones realizadas o a ser implementadas relativas a la sostenibilidad:

-Educación Financiera: se solicitó al gobierno que realizaran las convocatorias de los talleres educativos en comunidades donde la red Caja Fácil de La Nacional tiene presencia a través de sus Subagentes Bancarios con el fin de facilitar a los beneficiarios capacitados realizar los depósitos a sus cuentas en las comunidad de su hogar y al mismo tiempo contribuir con la transaccionalidad requerida para la autosostenibilidad del canal Subagente.

Para la buena coordinación logística entre el gobierno, la empresa consultora y el canal Stand Móvil se contrato a un oficial temporal.

Se recopilaron los 3 módulos educativos en un solo cuaderno, reduciendo el costo de imprimir 12,600 cuadernos de trabajo de cada uno.

-Oferta de Productos: se otorgaron cuentas de cortesía a los beneficiarios solidaridad para evitar la barrera de que estos no contarán con los RD\$100 pesos de depósito inicial para aperturar sus cuentas.

## SECCIÓN 6: LECCIONES PRÁCTICAS

	Relativo a	Autor
1. Fue una buena estrategia de sustentabilidad al canal corresponsal de Subagentes Bancarios de la entidad realizar la bancarización alrededor de la Red de Subagentes Bancarios a través de los stands móviles y los talleres educativos alrededor de los mismos.	Sustainability	Ceara, Nathlia
2. Con respecto al diseño del proyecto, en esta fase nos percatamos que con respecto al tema de desarrollo tecnológico para la plataforma de remesas debe profundizarse antes de definir el tiempo cumplimiento, esta actividad conlleva tiempo de desarrollo extensos pues cada empresa remesadora posee una forma de conexión personalizada. La Nacional actualmente esta trabajando en la mejor alternativa.	Design	Ceara, Nathlia
3. Asistir regularmente a los talleres educativos sirvió como una fuente de aprendizaje para mejoras.	Implementation	Ceara, Nathlia
Realizar el plan de marketing posterior a la bancarización de los beneficiarios es de provecho, pues luego de analizar el comportamiento de los clientes se pudo identificar cuales aspectos necesita inversión publicitaria, como por ejemplo: generar transaccionalidad, motivar los depósitos, etc.		